

Unser Leitsatz:

Ihre Gesundheit, unser Beruf.

Im Gespräch mit Spitaladministrator Pietro Fabrizio

Das Daler Spital ist eine Privatklinik für akute Pflege in mehreren Fachgebieten. Es liegt an einem ruhigen Ort in der Nähe des Stadtzentrums Freiburg.

Als öffentlich anerkannte gemeinnützige Privatstiftung beschäftigt es mehr als 200 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Diese leisten im Jahr 20'000 Pflgetage.

70 unabhängige Belegfachärzte arbeiten u.a. mit dem Spital zusammen und sind um die Gesundheit der Spitalpatienten besorgt. Die Fachärzte verfügen über eine medizintechnische Infrastruktur, die höchsten Ansprüchen genügt und eine optimale Diagnose, Behandlung und Rehabilitation ermöglicht. Sie zeichnen sich in Bereichen wie Chirurgie, Gynäkologie, Geburtshilfe, Urologie, Orthopädie, Plastische Chirurgie, HNO, Medizin, Ophthalmologie und Anästhesie usw. durch höchste Qualität aus.

Das Daler Spital stellt komfortable Zimmer zur Verfügung, die mit Toiletten und Duschen ausgerüstet sind. Es empfängt Patienten jeden Alters, die privat, halbprivat oder allgemein versichert sind. Ziel des Spitals ist, Qualitätsmedizin und zugleich kompetente Pflege in einem warmen und zuvorkommenden Rahmen anzubieten.

Eine sehr grosse Bedeutung hat die Zweisprachigkeit (Bilingue). Auch wenn sich das Daler Spital im Französisch sprechenden Teil des Kantons Freiburg befindet, ist es aufgrund der Zweisprachigkeit auch bei den Deutsch sprechenden Patienten sehr beliebt.



Mit dem Anspruch, den Patienten den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten, ergeben sich auch entsprechende Erwartungen an eine optimale Infrastruktur der technischen Einrichtungen – inklusive Telefonie.

Die bestehende Telefonanlage musste im Laufe von 2005 auf den neusten technischen Stand gebracht werden. Gleichzeitig war geplant, die veralteten Funkrufempfänger (Pager) durch neue Funktelefone (DECT-Anlage) zu ersetzen. Zusätzlich mussten die Patiententelefonapparate ausgewechselt werden.

Mit diesen Kriterien gelangte das Daler Spital an Swisscom, eine alternative Lösung für die Telekommunikationsanlagen bzw. die Patiententelefonie zu finden.

Die Outsourcing-Lösung

Die ideale Lösung für das Daler Spital heisst Outsourcing. Swisscom erneuerte nicht nur die neue Teilnehmervermittlungs- und DECT-Anlage, sondern installierte auch die Taxcard Patiententelefone Dorado. Diese ersetzen die bestehenden analogen Patienten-Telefonapparate mit Kartenleser. Die Patiententelefonie wurde damit ausgelagert; das heisst, Swisscom stellt dem Daler Spital die Geräte zur Verfügung, wartet und betreibt diese und nimmt die Abrechnung vor. Dank dieser Lösung konnte das Daler Spital auf die Anschaffung eines neuen Abrechnungssystems verzichten. Mit der Installation der Taxcard

Patiententelefone Dorado leistete das Daler Spital einen wesentlichen Beitrag zur Erhaltung stabiler Kostenstrukturen, die im öffentlichen Gesundheitswesen nicht unwesentlich sind.

Für die Patienten änderte sich nicht viel. Anstelle einer Chipkarte benützen die Patienten die bereits bekannte Taxcard von Swisscom zum Telefonieren. Sie ist einfach zu handhaben und kann nach dem Spitalaufenthalt in öffentlichen Telefonkabinen weiterverwendet werden.

Die Vorteile für das Daler Spital ...

Durch die Auslagerung der Patiententelefonie an den langjährigen und bewährten Partner Swisscom entfielen die Investitionskosten für ein neues Patienten-Telefoniesystem und ein neues Abrechnungssystem. Die Betriebs- bzw. Wartungskosten konnten erheblich reduziert werden.

Administrative Aufwände für die Abrechnungen **entfallen**.

Dank nur geringem Instruktionsaufwand für das Telefon Dorado sind keine zeitaufwändigen, komplexen Anleitungen nötig.

Keine Investitionskosten und keine Debitorenverluste bei allfälligen Nachfakturierungen bedeuten eine **erhebliche Risikominimierung**.

...führen zu zufriedenen Patienten.

Zufriedene Patienten – dank einfacher Bedienung des Spitaltelefons Dorado.

Die Taxcard als Zahlungsmittel erfreut sich bei den Patienten grosser Beliebtheit und Akzeptanz. Schnell und einfach sind sie mit ihrer Familie und den Liebsten verbunden.

Interview mit Pietro Fabrizio.



Wie beschreiben Sie das Profil des Daler Spitals?

Das Daler Spital ist die einzige Privatklinik im Kanton mit Freiburger Verwaltung. Als anerkannte gemeinnützige Stiftung privaten Rechts ist das Spital seit über 90 Jahren ein wichtiger Bestandteil des Freiburger Spitalwesens. Hochqualifizierte Fachärzte und -ärztinnen aller Richtungen sowie das gesamte Personal setzen alles daran, den Patienten nicht nur medizinisch kompetente und persönliche Pflege zu bieten, sondern auch ein vertrautes Umfeld zu schaffen. Wir haben für unsere Patienten und deren Angehörige stets ein offenes Ohr und sind immer für sie da. Zudem sind wir auch dafür besorgt, die Pati-

enten im Genesungsprozess zu unterstützen.

Warum haben Sie sich für Swisscom entschieden?

Wir arbeiten schon seit Jahren mit Swisscom zusammen und sind mit den Leistungen sehr zufrieden. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit basiert auf grossem Vertrauen. Wir wurden immer wieder mit Angeboten der Konkurrenz konfrontiert. Das insgesamt gute Preis-Leistungsverhältnis und die Zuverlässigkeit von Swisscom hat uns dazu bewegt, Ihrer Unternehmung treu zu bleiben. Zudem schätzen wir, dass wir bei Swisscom seit langer Zeit die gleichen Ansprechpersonen haben.

Gab es seitens der Patienten bereits Reaktionen auf die neue Spitaltelefonie?

Wir befragen unsere Patienten regelmässig nach ihrer Zufriedenheit. Es gab keine einzige Reklamation der Patienten gegenüber dem Personal. Die Patienten sind sehr zufrieden. Sie schätzen am Dorado vor allem die einfachen Tastenfunktionen, z.B. die Sprachwahl in Französisch, Deutsch, Englisch oder Italienisch, oder die Möglichkeit, via Combox-Funktion hinterlassene Meldungen abzuhören. Die gemachten Erfahrungen sind so positiv, dass ich nicht mehr auf das alte Telefoniesystem wechseln würde.

Und rückblickend auf das Daler Spital?

Die ganze Verwaltung wurde mit dem Dorado sehr vereinfacht. Der Zeitverlust (Nummernvergabe, Debitoren-Abrechnungen, Kartenverwaltung etc.) war vorher viel grösser. Auch die Taxcard, resp. das Prepaid-System vereinfacht die Handhabung. Die Karten können nach dem Spitalbesuch in Telefonkabinen oder an weiteren Publifonen in Restaurants, Hotels, Schulen etc. gebraucht werden. Das schätzen die Patienten sehr. Zudem kann der Patient immer das restliche Taxcard-Guthaben vom Dorado-Display ablesen. Somit entfällt der Tarifauszug für die Patienten am Empfang. Der Job des zuständigen Personals hat sich dadurch gewandelt. Nun kann es sich anspruchsvolleren und interessanteren Aufgaben widmen.

Sehen Sie weiteres Potential in der Zusammenarbeit mit Swisscom?

Eine weitere Zusammenarbeit ist geplant. Sei es aufgrund von technischen Erneuerungen, die sich in Zukunft ergeben, oder durch die Ausbaumöglichkeit des Patiententelephons Dorado – mit einer Systemerweiterung im Bereich TV, Radio oder Internet.

Die Leistungen des Patiententelephons Dorado.

Analoges Tastenwahltelefon mit Standardfunktionen.

Unabhängig und kompatibel mit allen gängigen PBX (Telekommunikationsanlagen).

Beleuchtetes Grafikdisplay.

Einfache Bedienung und selbsterklärende Benutzerführung in 4 Sprachen (D/F/I/E).

Folientastatur zur optimalen Hygiene.

Weitere spezifische Funktionen über 4 Zusatz Tasten und 3 Softkeys.

Integrierter Kartenleser für Swisscom Taxcards.

Schnittstelle für Laptop-Anschluss.

Flexibles Speisungskonzept: netz- oder leitungsgespeist (48/230V).

Streuung-Spule zur Unterstützung von Hörgeräten.

Optional erweiterbar für Mediensteuerung (Radio, TV, Storen, Licht etc.).

Tischapparat (Montage auf einem bestehenden Schwenkarm möglich).

Zusatzfunktion Combox möglich.

Swisscom Fixnet AG

Payphone Services

Laupenstrasse 18

3050 Bern

Telefon 0800 800 800

www.swisscom-fixnet.ch